

## **LOS CONSUMIDORES ARGENTINOS Y SU NUEVO SISTEMA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA LEY 26.993**

**María Constanza Garcia Faure**

Máster Universitario en Derecho de los Negocios

Doctoranda del Programa de Doctorado en Ciencias Jurídicas

Universidad de Granada

**Resumen:** En este artículo, el tema principal es el nuevo sistema de resolución de conflictos en las relaciones de consumo, que impone la nueva Ley de la Nación Argentina, 26.993 de 19 de septiembre de 2014. Dicho cuerpo normativo ha creado tres instancias mediante las cuales, los consumidores o usuarios, podrán efectuar sus reclamos: un Servicio de Conciliación Previa (COPREC), una instancia administrativa -ante la nueva figura del Auditor en las Relaciones de Consumo- y la Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo, de gran trascendencia, ya que no existen antecedentes en el mundo. Creemos que es un gran avance en materia de defensa de los consumidores, que tiene muchos puntos favorables y se podría tener en cuenta, como un modelo a seguir en un futuro cercano.

**Palabras clave:** consumidores, Derecho del consumo, defensa del consumidor, conflicto, medios alternativos de solución de litigios, conciliación, Ley 26.993.

**Title:** Argentinian Consumers and their New System for Dispute Resolution in the 26.993 Argentinian Law

**Abstract:** The main subject of this article is the new dispute resolution system in consumer interactions, regulated by the new Argentinian Law 26.993 of 19 September 2014. This legal corpus has given birth to three stages of proceedings by means of which consumers or users can file their claims: a preliminary service of conciliation settlement (COPREC), an administrative court -before the new figure of the auditor in the consumer interactions- and the National Justice in consumer interactions. All of them are of the essence, since no related precedents can be found worldwide. We reckon that it entails a great step forward in the field of consumer protection. Moreover, it has quite a few pros and it could be taken into account as a paradigm in the near future.

**Key words:** consumers, Consumer Law, consumer protection, dispute, alternative dispute resolution (ADR), conciliation, Law 26.993.

**SUMARIO:** 1. Introducción; 2. Marco legal de los consumidores en Argentina; 3. Nuevo sistema de resolución de conflictos en las relaciones de consumo, Ley 26.993; 4. Conclusión; 5. Bibliografía.

## 1. Introducción

Los derechos de los consumidores en Argentina han ido evolucionando a lo largo del tiempo.

En la actualidad, Argentina cuenta con una completa Ley especial de Defensa del Consumidor, 24.240, que rige en todo el territorio nacional, desde 1993.

En 1994, con la Reforma Constitucional<sup>1</sup>, son reconocidos los derechos de los consumidores a través del artículo 42, el que impone además como deber del Estado: *"...la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios..."*.

Sin embargo, resulta necesario contar con un efectivo sistema de defensa de esos derechos, que prevea los conflictos de los consumidores o de haberse generado, provea una solución de manera rápida y efectiva.

La mayoría de los conflictos en Argentina, se han resuelto a través del mecanismo alternativo de la conciliación. También se creó otra modalidad de resolución de controversias, por Decreto del Poder Ejecutivo 276 de 1998, el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo, pero que no ha tenido demasiada utilidad en la práctica a diferencia de lo ocurrido en otros países de la Unión Europea, como por ejemplo, España, Portugal, entre otros.

En este artículo se tratará sobre un novedoso método para resolver los conflictos de los consumidores regulado en la nueva Ley 26.993, la que esperamos que realmente signifique un gran cambio para los consumidores y se puedan resolver efectivamente sus conflictos, de una manera sencilla y rápida.

Finalmente, el objetivo de este trabajo es que podamos conocer algunas de las novedades más interesantes que introduce dicha ley en materia de consumo.

## 2. Marco legal de los consumidores en Argentina

En los primeros tiempos, los derechos de los consumidores en Argentina, se hallaban protegidos tras la aplicación de normas generales del antiguo Código Civil Argentino<sup>2</sup>, como el principio de buena fe, el abuso del derecho, entre

---

<sup>1</sup> La Constitución de la Nación Argentina (CNA) fue sancionada el 1 de mayo de 1853, por el Congreso General Constituyente, y desde allí, ha recibido sucesivas reformas en los siguientes años: 1860, 1866, 1898, 1957 y 1994.

<sup>2</sup> A modo informativo, el Código de la Nación Argentina, fue redactado por el Jurista Dalmacio Vélez Sarsfield, el cual fue aprobado a libro cerrado, el 25 de septiembre de 1869, mediante Ley Nº 340,

otros, incorporados luego de la reforma de 1968. También por algunas leyes, como la Ley 20.680 de Abastecimiento, de 1974; Ley 22.262 de Defensa de la Competencia, de 1980 y Ley 22.802 de Lealtad Comercial, de 1983<sup>3</sup>.

Sin embargo, es el 22 de septiembre de 1993, cuando se sanciona la Ley especial 24.240 de Defensa del Consumidor, vigente en la actualidad. Ha sufrido varias modificaciones, siendo unas de las más importantes la de 1998 introducida por la Ley 24.999 y la última reforma de 2008, por la Ley 26.361. Puede decirse, que es un cuerpo normativo completo, cuenta con 67 artículos y se encuentra dividido en tres títulos, con diferentes capítulos cada uno: el título primero bajo el nombre de, *Normas de protección y defensa de los consumidores*; el título segundo regula sobre *Autoridad de aplicación, procedimiento y sanciones* y finalmente el título tercero, *Disposiciones finales*.

Es importante mencionar la Reforma Constitucional de 1994, ya que es, cuando los derechos de los consumidores adquieren rango constitucional, tras la incorporación del artículo 42<sup>4</sup>.

En la actualidad, la sanción del Nuevo Código Civil y Comercial de la Nación Argentina<sup>5</sup> (en adelante, CCYCNA), que comenzará a regir el 1 de agosto de 2015<sup>6</sup>, ha incorporado algunos cambios en materia de consumo. Debido a que no es el tema central a que se refiere este artículo, mencionamos brevemente que modifica cuatro artículos de la Ley 24.240: el artículo 1, sobre objeto,

---

vigente desde 1971 hasta nuestros días. Tras más de un siglo de vigencia, será reemplazado el 1 de agosto de 2015 por el Nuevo Código Civil y Comercial de la Nación Argentina, según Ley Nº 26994 aprobada por el Honorable Congreso de la Nación Argentina el 1 de octubre de 2014, publicada en el Boletín Oficial Nº 32985 de 8 de octubre de 2014 y por Ley Nº 27077, publicada en el Boletín Oficial de 19 de diciembre de 2014.

<sup>3</sup> Vid. STIGLITZ, G.A., *La defensa del consumidor en Argentina*, Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 2012, p. 10.

<sup>4</sup> "Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno.

Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios.

La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control" (art.42 CNA).

<sup>5</sup> Mediante decreto del Poder Ejecutivo Nacional 191/2011, se crea la Comisión para la Elaboración del Proyecto de Ley de Reforma, Actualización y Unificación de los Código Civil y Comercial de la Nación Argentina, conformada por los Ministros de la Corte Suprema de Justicia de la Nación Argentina: Dr. Ricardo Lorenzetti (presidente), Dra. Elena Highton de Nolasco y Dra. Aída Kemelmajer de Carlucci.

Para más información sobre el Nuevo Código Civil y Comercial de la Nación Argentina, sus reformas y modificaciones, véase LORENZETTI, R. (Presidente); HIGHTON DE NOLASCO, E. y KEMELMAJER DE CARLUCCI, A., *Código Civil y Comercial de la Nación. Presentación del Proyecto por Ricardo Luis Lorenzetti*, La Ley, Buenos Aires, 2012.

<sup>6</sup> El 16 de diciembre de 2014 se sanciona la Ley 27.077, que viene a adelantar la fecha de entrada en vigor del Código Civil y Comercial, la cual estaba prevista para el primero de enero de 2016 por el artículo 7 de la Ley 26.944.

consumidor y equiparación; el artículo 8, sobre los efectos de la publicidad; el artículo 40 bis, del daño directo y el 50, sobre prescripción de las sanciones. El nuevo código también regula, en su libro tercero *"Derechos Personales"*, título segundo *"Contratos en general"*, sección segunda, sobre la problemática de los *"Contratos celebrados por adhesión a cláusulas generales predispuestas"* (art. 984 CCYCNA) y en su título tercero se dedica a los *"Contratos de Consumo"*, esta parte cuenta con treinta artículos sobre, la relación de consumo, formación del consentimiento, prácticas abusivas, información, publicidad, modalidades específicas y cláusulas abusivas (1092 a 1122 CCYCNA).

Dicho esto, pasaremos a hablar sobre la nueva Ley 26.993 y algunas de sus importantes novedades.

### **3. Nuevo sistema de resolución de conflictos en las relaciones de consumo, Ley 26.993**

El día viernes 19 de septiembre de 2014, se publica en el Boletín Oficial de la República Argentina, lo que algunos llaman, "el paquete de leyes" ya que contiene la Ley 26.993 de Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo, la Ley 26.992 de Observatorio de Precios y Disponibilidad de Insumos, Bienes y Servicios y por último la Ley 26.991, sobre Nueva regulación de las relaciones de producción y consumo que modifica a la Ley 20.680.

En este apartado se tratará sobre aquellas novedades más interesantes que regula la Ley 26.993, la que creemos que es la que afectará de manera más directa a los consumidores y usuarios, respecto al modo de resolver los conflictos que se puedan generar en las relaciones de consumo.

Dicha ley, introduce tres figuras muy novedosas en materia de consumo:

En primer lugar, crea el COPREC, el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (art.1), donde el consumidor o usuario deberá dirigir previamente sus reclamos.

En el caso de que las partes no lleguen a un acuerdo satisfactorio para ambas, la ley da la oportunidad de resolverlo a través de dos nuevas instituciones: la Auditoria en las Relaciones de Consumo (art. 22) por un lado o la Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo ( art. 41) por el otro, a elección del consumidor o usuario.

Dicho esto, comenzaremos a analizar lo característico de cada uno de ellas.

El COPREC, tendrá su sede en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y: *"... en las dependencias, delegaciones u oficinas fijas o móviles que se establezcan en el resto del país"* (art.1, Ley 26.993). La ley hace una invitación a las demás provincias argentinas para que se adhieran al sistema de carácter nacional que ofrece, dictando cada una su propia ley provincial y ajustando su administración de justicia con aquel. La idea es que sea un sistema cercano al domicilio de cada uno de los consumidores argentinos, no sólo de los que vivan en la capital federal, y así poder brindar un mejor servicio de justicia, al que todos puedan acceder.

El artículo segundo, establece un límite en los reclamos de los consumidores y usuarios. Solo podrán presentarse aquellos, que no superen el valor de 55 Salarios Mínimos, Vitales y Móviles<sup>7</sup>. La mayoría de la doctrina, considera que se deberían poder tratar todas las causas ante el COPREC, sin ningún tipo de limitación en el monto.

Es muy importante decir, que la conciliación será de carácter previo y obligatorio antes de dirigirse a la Auditoría de Relaciones de Consumo o de interponer una demanda ante la Justicia Nacional.

Otra de sus características es, que el procedimiento será gratuito para el consumidor o usuario, en el caso de que la designación del conciliador sea por sorteo, realizado entre los inscritos en el Registro Nacional de Conciliadores en las Relaciones de Consumo.

Otra cuestión, se establece que en la conciliación las partes no tendrán la obligación de asistencia letrada. En todo caso, la autoridad de aplicación deberá contar con un servicio de patrocinio jurídico gratuito para la defensa de los consumidores o usuarios que así lo requieran, siempre que cumplan los requisitos que se establezcan por dicha ley. El conciliador, también podrá recomendar a las partes la asistencia de patrocinio letrado, cuando la complejidad del asunto, así lo amerite.

Una acertada novedad, es la obligación que tendrán los proveedores o prestadores de servicios, de comparecer ante las audiencias bajo pena de multa. Aquellos, deberán asistir a las audiencias, y en caso de no cumplimiento, tendrán que justificar su inasistencia dentro de los cinco días hábiles después de realizada. Vencido el plazo, sin justificación alguna, se dará por terminada la conciliación y se aplicará una multa equivalente al valor de un salario mínimo, vital y móvil. Pero ello no termina aquí, la multa será destinada, una tercera parte, para la satisfacción del consumidor, siempre que dicho monto no exceda el valor de su reclamo y, el resto, se destinará al Fondo de Financiamiento<sup>8</sup>, que crea el artículo 20 para los gastos administrativos (notificaciones) y el pago de los conciliadores designados por sorteo.

Ahora bien, ¿qué pasaría si el que no concurre a la audiencia es el consumidor? En el caso de que el consumidor no justifique su incomparecencia, el conciliador

---

<sup>7</sup> El día 2 de septiembre de 2014, se publicó en el Boletín Oficial la Resolución Nº 3/2014 del Consejo Nacional del Empleo, la Productividad y el Salario Mínimo, Vital y Móvil, que dio a conocer la suma de 4.400 pesos como Salario Mínimo, Vital y Móvil. Es decir que los reclamos ante el COPREC podrán ser hasta 242.000 pesos argentinos.

<sup>8</sup> "El Fondo de Financiamiento estará integrado con los siguientes recursos: a) Las multas por incomparecencia de conformidad con lo dispuesto en el artículo 16 de la presente ley; b) Las sumas provenientes del cobro de los aranceles de homologación; c) Las multas que se impongan al proveedor o prestador por incumplimiento de los acuerdos celebrados en el COPREC, de conformidad con lo establecido por el artículo 46 de la ley 24.240 y sus modificatorias, según el porcentaje que disponga la reglamentación; d) Los aportes, provenientes de las partidas presupuestarias, que realicen el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos; e) Las donaciones, legados y toda otra disposición a título gratuito en beneficio del servicio; f) Las sumas asignadas en las partidas del presupuesto nacional; g) Toda otra suma que en el futuro se destine al presente Fondo" (art.21, Ley 26.993).

dará por finalizado el trámite, sin la aplicación de una multa, y sin perjuicio de aquel, de poder iniciar nuevamente el trámite ante el COPREC.

Decimos que es una novedad muy acertada, ya que como ocurre en otros sistemas alternativos de resolución de conflictos en la que no es obligatoria la comparecencia de las partes<sup>9</sup>, como es el caso del arbitraje de consumo<sup>10</sup>, es muy común que los empresarios no asistan a las audiencias y presenten siempre el mismo modelo de escrito para los conflictos con todos sus consumidores, en la que nada tiene que ver con lo que reclama cada persona, en su caso en particular. Otra nota positiva, es que al concurrir ambas partes a la audiencia, favorecería a la comunicación y por lo tanto, habría más posibilidades de llegar a un acuerdo siendo innecesario recurrir al auditor o a los jueces de consumo, resolviéndose de manera más rápida y ágil el trámite. Además torna de mayor seriedad al propio acto, ya que la empresa de ese modo, demuestra que está interesado por los problemas de sus clientes, que los escucha y su intención de resolver el conflicto.

Finalmente decir, que en el COPREC, las partes podrán llegar a un acuerdo conciliatorio, que será homologado por la autoridad de aplicación y ejecutable ante la Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo. En el caso de que el prestador no cumpla con lo acordado, se le aplicarán las sanciones establecidas en la Ley 24.240<sup>11</sup>.

---

<sup>9</sup> En el Arbitraje de Consumo, no es obligatorio que las partes asistan a la audiencia, así lo indica el artículo 46, primera parte, del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, en España: *"Con carácter general, la no contestación, inactividad o incomparecencia injustificada de las partes en cualquier momento del procedimiento arbitral, incluida la audiencia, no impide que se dicte el laudo, ni le priva de eficacia, siempre que el órgano arbitral pueda decidir la controversia con los hechos y documentos que consten en la demanda y contestación, si ésta se ha producido"*.

De igual manera en Argentina, el artículo 12 del Decreto 276/1998, que crea el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo establece lo siguiente: *"La inactividad de las partes en el procedimiento arbitral de consumo no impedirá que se dicte el laudo ni le privará e validez. El impulso del procedimiento será de oficio"*.

<sup>10</sup> Sobre el Sistema Arbitral de Consumo español, véase DE LA ROSA, F.E y OROZCO PARDO, G. (Dir.); GARRIDO CARRILLO, F.J. (Coord.), *Mediación y Arbitraje de Consumo. Una perspectiva española, europea y comparada*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2010. A modo comparativo véase, CAIVANO, R.J, "El arbitraje de consumo en la Argentina", *Jurisprudencia Argentina*, vol. II, núm. 813, 2003.

<sup>11</sup> *"Incumplimiento de Acuerdos Conciliatorios. El incumplimiento de los acuerdos conciliatorios se considerará violación a esta ley. En tal caso, el infractor será pasible de las sanciones establecidas en la presente, sin perjuicio del cumplimiento imperativo de las obligaciones que las partes hubieran acordado"*(art.46, Ley 24.240).

*"Sanciones. Verificada la existencia de la infracción, quienes la hayan cometido serán pasibles de las siguientes sanciones, las que se podrán aplicar independiente o conjuntamente, según resulte de las circunstancias del caso:*

*a) Apercibimiento. b) Multa de PESOS CIEN (\$ 100) a PESOS CINCO MILLONES (\$ 5.000.000).c) Decomiso de las mercaderías y productos objeto de la infracción .d) Clausura del establecimiento o suspensión del servicio afectado por un plazo de hasta TREINTA (30) días. e) Suspensión de hasta CINCO (5) años en los registros de proveedores que posibilitan contratar con el Estado. f) La pérdida de concesiones, privilegios, regímenes impositivos o crediticios especiales de que gozare"* (art.47, Ley 24.240, primera parte).



Para el caso en que la actuación ante el COPREC finalice sin acuerdo, el conciliador deberá labrar un acta, que contendrá su firma y la de las partes, dejando constancia de lo sucedido y remitirla a la autoridad de aplicación en dos días. Lo importante que a partir de aquí, el consumidor o usuario, podrá dirigir su reclamo ante dos vías: la Auditoría en las Relaciones de Consumo o demandar ante la Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo.

En el Título II "*Auditoría en las Relaciones de Consumo*", capítulo 1 "*Auditor en las Relaciones de Consumo*", artículo 22, se crea la nueva figura del Auditor en las Relaciones de Consumo en el ámbito del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas. Tendrá el carácter de independiente y funcionará como instancia administrativa. En los siguientes seis artículos se encuentra bien detallado los requisitos para ser auditor, sus incompatibilidades, la forma de su designación, duración de sus funciones, causas de remoción, su competencia y remuneración.

El auditor deberá ser mayor a 25 años y abogado con 4 años de ejercicio. Su designación será por concurso público para desempeñar el cargo durante siete años con posibilidad de reelección, sin perjuicio de poder ser removido por las causales que indica el artículo 26. En cuanto a su remuneración, se la equipara con la del Director Nacional de la Administración Pública Nacional. Lo favorable de esto, es que no cualquier persona podrá ocupar el cargo, deberá cumplir con los requisitos que indica la ley y sólo podrá ser designado por concurso y no por cuestiones de parentesco, amistad, entre otras, brindado así mayor confianza y seriedad al servicio.

A diferencia del conciliador, el Auditor en las Relaciones de Consumo tendrá competencia para entender en los conflictos sobre responsabilidad por daños causados a los derechos de los consumidores y usuarios, promovida por éstos, hasta un límite de quince Salarios Mínimos Vital y Móviles. Además, podrá revisar la desestimación de la justificación de la incomparecencia del proveedor o prestador a la audiencia del COPREC y, en casos excepcionales, revocar la multa impuesta a éstos por su inasistencia.

Respecto a cuestiones interesantes del procedimiento ante el Auditor, recordemos que el consumidor o usuario sólo podrá iniciar su reclamo, luego de haber cumplido con el requisito obligatorio de la conciliación previa, establecido en el art. 2, segundo párrafo y art. 29.

Al igual que ante el COPREC, el patrocinio letrado no es obligatorio. El reclamo será por escrito, al completar un formulario, que deberá contener la descripción de los hechos y establecer de manera estimativa, la cantidad económica que se pretende obtener por el daño sufrido. En el mismo momento presentará las pruebas que crea necesarias para su defensa. También se deberá acompañar el acta que indicará que las partes no han podido llegar a un acuerdo conciliatorio o la incomparecencia por parte del prestador a la audiencia (art.31).

A diferencia del COPREC y del arbitraje de consumo, en que las audiencias son confidenciales, aquí serán públicas, el procedimiento será oral y deberá dejarse constancia de las mismas, mediante grabación fílmica, como nos dice el art.33 de la ley. El auditor tendrá capacidad para decidir, debido a la complejidad del

caso, que sea juzgado en una instancia de conocimiento más amplio sin más trámite y sin posibilidad de recurso. En este caso, agrega el art. 34, que el consumidor podrá dirigir su acción ante la Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo o ante la jurisdicción con competencia específica establecida por ley.

Una vez que ambas partes han aportado la pruebas y han sido escuchadas, el Auditor deberá dictar su resolución en el mismo acto o dentro de los cinco días después de realizada la misma. Dicha resolución deberá cumplir con los requisitos establecidos por la ley, deberá ser motivada. Luego se les comunicará a las partes y a la autoridad de aplicación de la Ley 24.240. Debemos saber, que esta resolución, si podrá ser impugnada, a través de recurso judicial directo, ante la Cámara Nacional de Apelaciones en las Relaciones de Consumo o ante la Cámara de Apelaciones correspondiente (art. 38) y en este caso, establece la ley, que sí será obligatoria la asistencia letrada.

Finalmente, llegamos a la última gran novedad que introduce la Ley 26.993 y en la que Argentina es pionera ya que no se encuentran antecedentes en ningún otro país:

Se crea la Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo que estará conformada por ocho Juzgados de Primera Instancia y por la Cámara de apelaciones que funcionará en dos salas, integradas por tres vocales y una secretaria (art.43).

Los Juzgados de primera instancia atenderán las causas derivadas de las relaciones de consumo reguladas en la Ley 24.240 y toda otra normativa que regule relaciones de consumo y no establezca una jurisdicción con competencia específica, como es el caso, de los conflictos derivados por el uso de tarjeta de crédito, regulados por la Ley 25065<sup>12</sup>.

Pero en cuanto a las competencias de estos jueces, existe una limitación por monto, solo intervendrán en aquellas causas en las que el monto de la demanda no sea mayor a 55 Salarios Mínimos, Vitales y Móviles (art.42). Creemos que no debería existir esta limitación por monto y que el Juez Nacional debería atender sobre todas las causas originadas por relaciones de consumo. Además, impediría el reclamo mediante acciones colectivas ya que se superaría la cantidad fijada por la ley. También al no poder ser tratado en este fuero específico de consumo, se generaría un largo camino hasta encontrar el juez competente para resolver el caso en concreto, generando un mayor retardo en la obtención de justicia y volviendo a la misma situación anterior al dictado de esta ley.

La Cámara Nacional de Apelaciones en las Relaciones de Consumo tendrá competencia para atender los recursos interpuestos contra las resoluciones de los jueces de primera instancia, los recursos directos contra las resoluciones del Auditor en las Relaciones de Consumo (art 38) y también podrá actuar como instancia revisora de las sanciones administrativas (art 45).

---

<sup>12</sup> Ley Argentina 25.065, sancionada el 7 de diciembre de 1998. Establece "las normas que regulan diversos aspectos vinculados con el sistema de Tarjetas de Crédito, Compra y Débito. Relaciones entre el emisor y titular o usuario y entre el emisor y proveedor. Disposiciones Comunes".



Además, se crearán ante los Juzgados Nacionales, tres Fiscalías y tres Defensorías Públicas Oficiales y una Fiscalía y una Defensoría, que actuarán ante la Cámara de Apelaciones (art.47 y 48).

Acerca del juez competente para atender en estos asuntos, el artículo 50 establece que será el juez del lugar del consumo o uso, el de celebración del contrato, el del proveedor o prestador o el del domicilio de la citada en garantía a elección del consumidor o usuario. El consumidor deberá acreditar, su asistencia previa ante el COPREC.

Los que están legitimados para dirigir su acción y recursos ante los Juzgados Nacionales de Primera Instancia en las Relaciones de Consumo y ante la Cámara Nacional de Apelaciones en las Relaciones de Consumo, serán: los consumidores o usuarios, el proveedor, la autoridad de aplicación de la Ley 24.240, 22.802 y 25.156, las asociaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas y registradas, el Defensor del Pueblo y el Ministerio Público (art 51).

Es muy importante destacar que el proceso judicial en las relaciones de consumo a diferencia del resto de los demás procedimientos judiciales, será gratuito para el consumidor y oral, permitiendo mayor posibilidad de acceso a la justicia y mayor celeridad. Habrá patrocinio jurídico gratuito para los consumidores que lo soliciten sin perjuicio, de que intervenga el Ministerio Público de la Defensa en los casos que corresponda.

Otra novedad que impone la ley es, el tiempo de 60 días máximo de duración de todo el proceso (art.54), permitiendo así una pronta resolución del conflicto.

Habiendo mencionado las novedosas instituciones que crea la Ley 26.993 y sus características principales de cada proceso, nos encontramos en condiciones de establecer a modo de conclusión, nuestra opinión personal sobre esta.

#### **4. Conclusión**

Esta nueva Ley 26.993, de Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo, de 19 de septiembre de 2014, se puede decir que es un gran avance y muy importante para la defensa de los derechos de los consumidores argentinos.

Introduce grandes cambios muy positivos, recientemente mencionados: la instancia previa obligatoria ante el COPREC; la gratuidad a favor del consumidor; la asistencia obligatoria a las audiencias para las empresas, bajo pena de multa, destinada una tercera parte a la satisfacción de los consumidores; la creación de la figura del Auditor en la Relaciones de Consumo muy importante, ya que a diferencia del conciliador, podrá fijar responsabilidad por daño directo a favor del consumidor; y por último, la creación de la Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo, en la que no existen antecedentes en otros países.

Por otro lado, puede observarse que existen algunos asuntos que deberían ser objeto de revisión. Por ejemplo, la ley no habla sobre las acciones colectivas y creemos que deberían ser incorporadas, ya que es muy común en materia de consumo, que un mismo conflicto afecte a varios consumidores y así poder

evitar, la existencia de varios reclamos por una misma causa y por lo tanto, una demora injustificada del sistema de justicia.

Otro problema que plantea dicho cuerpo normativo, es la limitación por monto a la hora de reclamar, la que no debería existir, permitiendo reclamar por todas las causas derivadas de las relaciones de consumo.

Dicho esto, esperamos que el resto de las provincias argentinas se adhieran a este novedoso Sistema de Resolución de Conflictos, a través del dictado de una ley provincial y modificando su administración de justicia, ya que como se ha mencionado, esta es de carácter nacional y comenzará a regir en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Por último, deseamos que se ponga en funcionamiento lo antes posible, que sirva realmente de utilidad en la práctica y resuelva de manera eficaz los problemas de todos los ciudadanos argentinos.

## 5. Bibliografía

BASSANO, O.H, "La justicia y el fuero del consumidor. Comentarios. Fundamentos", *Infojus- Sistema Argentino de Información Jurídica-*, 2014; CAIVANO, R.J, "El arbitraje de consumo en la Argentina", *Jurisprudencia Argentina*, vol. II, núm. 813, 2003; CAIVANO, R.J, *Arbitraje*, 1.ª ed., *Ad Hoc*, Buenos Aires, 1993; DE LA ROSA, F.E y OROZCO PARDO, G. (Dir.); GARRIDO CARRILLO, F.J. (Coord.), *Mediación y Arbitraje de Consumo. Una perspectiva española, europea y comparada*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2010; FERREYRA, L.E, "Nuevos procedimientos de defensa del consumidor. Sobre el sistema de resolución de conflictos en la relaciones de consumo", *Infojus- Sistema Argentino de Información Jurídica-*, 2014; LORENZETTI, R. (Presidente); HIGHTON DE NOLASCO, E. y KEMELMAJER DE CARLUCCI, A., *Código Civil y Comercial de la Nación. Presentación del Proyecto por Ricardo Luis Lorenzetti*, La Ley, Buenos Aires, 2012; MARTINEZ MEDRANO, G., "Comentarios al proyecto sobre la justicia en las relaciones de consumo", *Infojus- Sistema Argentino de Información Jurídica-*, 2014; STIGLITZ, G.A, *La defensa del consumidor en Argentina*, Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 2012; TAMBUSI, C.E, "Nuevos mecanismos de garantías en el derecho del consumo. Primer abordaje a la ley 26.993", *La Ley*, 1, 01/10/2014; TAMBUSI, C.E, "Un código nuevo con ataques viejos. La reforma y unificación de los Códigos Civil y Comercial versus la involución de la Ley 24.240", *Infojus- Sistema Argentino de Información Jurídica-*, 2012.